



Beschwerdemanagement

Die Sekundarschule Warburg mit Teilstandort Borgentreich nimmt Beschwerden sehr ernst und geht Problemen auf den Grund. Beschwerden sollten Chancen der Zusammenarbeit eröffnen, um eine gewinnbringende und gelingende Entwicklung auf allen Ebenen des Schullebens zu bewirken. Dabei können nicht immer sofort Lösungen herbeigeführt werden. Lediglich wenn Kritik offen vorgetragen wird, kann man sich auch mit ihr auseinandersetzen und Veränderungen anbahnen und langfristig festigen.

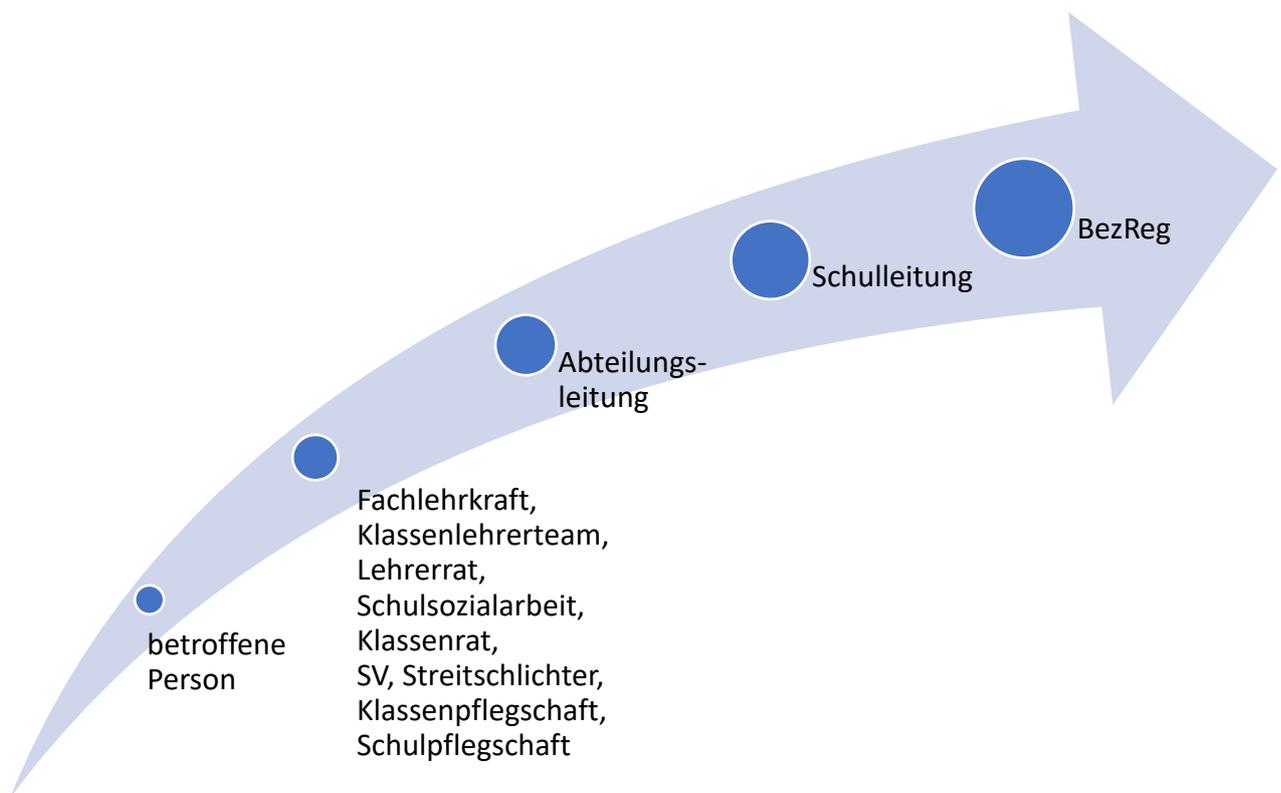
Unser Beschwerdemanagement besteht aus zwei Teilen. Im ersten Teil werden Grundsätze zur Konfliktbewältigung dargelegt. Der zweite Teil beschreibt einen Instanzenweg, der eine Abfolge von Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern für bestimmte Beschwerden festlegt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass eine Auswahl von Beispielen getroffen wurde und die Einhaltung des Instanzenweges als eine Orientierung für individuelle Situationen dient.

1. Grundsätze

- Beschwerden und Konflikte werden ernst genommen, nicht heruntergespielt und nicht dramatisiert, sondern möglichst zeitnah in einem angemessenen Rahmen bearbeitet.
- Bei Beschwerden und Konflikten geht es immer um bestimmte Ereignisse und nicht um Personen. Die am Konflikt Beteiligten gehen deshalb fair und wertschätzend miteinander um.
- Es werden grundsätzlich die Personen einbezogen, die direkt betroffen sind, denn diese verfügen zunächst über die höchste Kompetenz.
- Beteiligte Personen sprechen miteinander und nicht übereinander. Telefonate sind nur bedingt geeignet und die Nutzung von E-Mails oder Briefen beschränkt sich auf organisatorische Informationen oder Terminklärungen. Soziale Netzwerke werden in diesem Zusammenhang nicht genutzt.
- Die Kontaktaufnahme für Eltern und Erziehungsberechtigte kann in schriftlicher Form über den Schuljahresbegleiter, über Teams oder per E-Mail erfolgen.
- Das Ziel sollte immer ein Konsens oder zumindest ein Kompromiss sein, der für alle umsetzbar und akzeptabel ist.
- Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet, da keine zielgerichtete Aufarbeitung möglich ist.
- Der Umgang mit Beschwerden ist stets vertraulich.



- Jede Beschwerde bzw. jeder Konflikt wird nach der Klärung überprüft, ob es sich um einen Einzelfall oder um ein generelles Problem handelt. Dies soll dann von den Beteiligten als solches festgehalten und an das zuständige Gremium in der Schule zur Weiterbearbeitung weitergegeben werden. So können Wiederholungen und unnötige Konflikte vermieden und die Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements gefördert werden.





2. Instanzenweg bei Beschwerden

		<i>1.Schritt</i>	<i>2.Schritt</i>	<i>3.Schritt</i>
<i>Lernende beschweren sich über...</i>	<i>Lernende</i>	Lernende untereinander	Klassenrat Streitschlichter	Klassenlehrerteam Schulsozialarbeit
	<i>Lehrende</i>	betroffene Lehrkraft	Klassenlehrerteam SV-Lehrkraft	Abteilungsleitung Schulleitung
	<i>Mitarbeitende bestehende Klassenregeln</i>	betroffene Person Klassensprecher Klassenrat	Klassenlehrerteam Klassenlehrerteam	Schulleitung Abteilungsleitung
	<i>bestehende Schulregeln</i>	Klassensprecher Klassenrat	SV, SV-Lehrkraft,	Schulleitung Schulkonferenz
	<i>bestehende Regelungen des Systems Schule (SchulG)</i>	SV, SV-Lehrkraft	Bezirksvertretung Klärung BezReg	Landesschülerschaft Landtagsabgeordnete
	<i>Misstände der Ausstattung</i>	Hausmeister	Klassenlehrerteam	Schulleitung
	<i>Erziehende beschweren sich über...</i>	<i>Lernende</i>	Erziehende untereinander	Klassenpflegschaft Klassenlehrerteam
<i>andere Erziehende</i>		Erziehende untereinander	Klassenlehrerteam	Abteilungsleitung
<i>Lehrende</i>		betroffene Lehrkraft	FaKo-Vorsitz Abteilungsleitung	Schulleitung
<i>Schulleitung</i>		betroffene Schulleitung	BezReg	
<i>Mitarbeitende</i>		betroffene Person	Schulleitung	
<i>bestehende Klassenregeln</i>		Klassenlehrerteam	Klassenpflegschaft	Abteilungsleitung
<i>bestehende Schulregeln</i>		Klassenpflegschaft	Schulpflegschaft	Schulleitung Schulkonferenz
<i>bestehende Regelungen des Systems Schule (SchulG)</i>		Schulpflegschaft	Klärung BezReg	Landeselternrat Landtagsabgeordnete
<i>Misstände der Ausstattung</i>	Klassenlehrerteam Klassenpflegschaft	Schulpflegschaft Schulleitung	Schulträger	



		<i>1.Schritt</i>	<i>2.Schritt</i>	<i>3.Schritt</i>
<i>Lehrende beschweren sich über...</i>	Lernende	betroffene Lernende	Klassenlehrerteam Erziehende	Abteilungsleitung
	Erziehende	betroffene Person	Klassenlehrerteam	Abteilungsleitung
	Lehrende	betroffene Person	Lehrerrat	Schulleitung
	Schulleitung	betroffene Schulleitung	Lehrerrat	BezReg
	Mitarbeitende bestehende Regelungen des Kollegiums	betroffene Person	Schulleitung	
	bestehende Regelungen der Schule	Lehrerrat	Schulleitung	Lehrerkonferenz
	bestehende Regelungen des Systems Schule (SchulG)	Lehrerkonferenz Personalrat	Gewerkschaften Landtagsabgeordnete	
	Missstände der Ausstattung	Abteilungsleitung FaKo-Vorsitzende	Lehrerrat Schulleitung	Schulträger

		<i>1.Schritt</i>	<i>2.Schritt</i>	<i>3.Schritt</i>
<i>Mitarbeitende beschweren sich über...</i>	Lernende	betroffene Lernende	Klassenlehrerteam	Abteilungsleitung
	Erziehende	betroffene Person	Abteilungsleitung Schulleitung	
	Lehrende	betroffene Lehrende	Schulleitung	
	Schulleitung	betroffene Schulleitung	Schulträger	BezReg
	Mitarbeitende bestehende Regelungen der Schule	betroffene Person	Schulleitung	
	Missstände der Ausstattung	Abteilungsleitung FaKo-Vorsitzende	Schulleitung Träger	Schulträger

Dieser Ablauf wird immer beachtet. Die am Konflikt Beteiligten können sich auf jeder Ebene Unterstützung holen, z.B. von Klassensprecherinnen und -sprechern, der SV, dem Klassenlehrerteam, dem Lehrerrat, Klassen- oder Schulpflegschaftsvorsitzenden.

Die Schulleitung bearbeitet ein Problem erst dann, wenn der o.g. Instanzenweg vollständig eingehalten wurde. Eine Ausnahme bilden schwerwiegende Vorwürfe von großer Tragweite: In solchen Fällen greift sie unmittelbar ein, sorgt unter Einbeziehung der betroffenen Parteien für die Aufklärung des Sachverhalts und dokumentiert das Ergebnis schriftlich. Ggf. wird die Schulaufsicht informiert.

WICHTIG: Im Bereich der Mediation muss weiteres Personal durch gezielte Fortbildungen professionalisiert werden.